



Tilsynsrapport Viborg Kommune

Pleje- og omsorgscentre
Skovvænget Demensboliger

Uanmeldt tilsyn pleje- og omsorgscentre
Maj 2022

Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt tilsyn, som BDO har foretaget.

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om det konkrete center.

Anden del af rapporten indeholder de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews og observationer og de individuelle undersøgelser. For hvert tema foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra de indsamlede data og øvrige indtryk. Vurderingsskala findes sidst i rapporten.

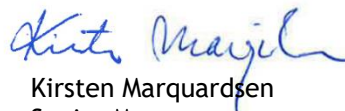
Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

På bagsiden findes information om BDO.

Med venlig hilsen



Birgitte Hoberg Sloth
Partner
Mobil: 2810 5680
Mail: bsq@bdo.dk
Partneransvarlig



Kirsten Marquardsen
Senior Manager
Mobil: 4189 0436
Mail: kmg@bdo.dk
Projektansvarlig

Tilsynet er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes ud fra dette.



1. OPLYSNINGER

| Generelle oplysninger om plejecentret og tilsynet |
|--|
| Navn og Adresse: Pleje- og omsorgscenter Skovvænget, Skovvejen 47, 8850 Bjerringbro |
| Leder: Anitta Andersen |
| Antal boliger: 38 |
| Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 10. maj 2022, kl. 09.00 - 13.30 |
| Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none"> • Leder og teamleder • Tre borgere • To medarbejdere • En pårørende Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til ledelsen om tilsynsforløbet. |
| Tilsynsførende: Senior Manager Kirsten Marquardsen, sygeplejerske, MHM Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur. |

1.1 AKTUELLE VILKÅR

| Aktuelle vilkår |
|--|
| <p>Tilsynet afvikles med leder og teamleder.</p> <p>Leder oplyser om en turbulent vinter, hvor centrets medarbejdere og borgere blev meget hårdt ramt af COVID-19 smitte. Det deraf følgende høje sygefravær, kombineret med store rekrutteringsudfordringer, har betydet, at de faste medarbejdere sammen med såvel faglærte som ufaglærte afløsere har oplevet et stort arbejdspress i perioden. Ledelsen har sammen med Skovvængets sygeplejersker understøttet driften med nye kreative organiserings tiltag, og ifølge ledelsen har medarbejderne udvist stor ansvarlighed og hjælpsomhed på tværs af de almene boliger og demensboligerne. Korttidssygefraværet er faldet, men er stadig højt, og der er enkelte langtidssygemeldte medarbejdere med helbredsmæssige problemstillinger. Aktuelt er enkelte SSA aftenvagtstillinger vakante, og på demensafdelingen er den vakante sygeplejerskestilling i opslag. Samlet set har udfordringerne i de mest belastede perioder ifølge leder medført et betydeligt kompetencetab.</p> <p>Centret er så småt ved at rejse sig ovenpå vinterens udfordringer, og planlagte og påtænkte indsatser, fx uddannelse og supervisionsforløb, genoptages i det tempo, det lader sig gøre. Teammøder, sygeplejerske-/assistentmøder og projekt "I sikre hænder" er ligeledes ved at blive rammesat som før pandemien. Teamleder oplyser, at der i demensboligerne desuden arbejdes videre med læring og faglige temaer fra projekt "Fra truet til udfordret".</p> <p>I forbindelse med et af Velfærdsaftalens udviklingsområder, som er afprøvet andetsteds i Viborg Kommune, er Skovvænget blevet fritaget for administration af klippekortsydelse.</p> <p>Sommerferiedækningen på Skovvænget er ved at være planlagt med hjælp fra timelønnede vikarer og kendte, ufaglærte afløsere.</p> <p>Dele af ovenstående afsnit er enslydende med teksten i rapporten for Skovvænget Almene Boliger, idet leder er ansvarlig for hele Skovvænget.</p> |

1.2 OPFØLGNING

Opfølgning

Ledelsen oplyser, at der er arbejdet med sidste års anbefalinger vedrørende dokumentation, og at der pågår et løbende arbejde med at understøtte faglærte såvel som ufaglærte medarbejdere med side-
mandsoplæring og undervisning i praksis.

2. TILSYNSRESULTAT

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Viborg Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Pleje- og omsorgscenter Skovvænget, Demensboliger. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale.

Der er foretaget stikprøver hos tre borgere.

Det er tilsynets samlede vurdering, at Skovvænget, Demensboliger, har engagerede medarbejdere og ledelse, som på trods af et højt sygefravær og rekrutteringsvanskeligheder formår at skabe trivsel og tryk-
hed for borgerne. Tilsynet vurderer, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser, og at såvel individuelle som fælles akti-
viteter har høj prioritet.

Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret lever op til Viborg Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau på området. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en tilfredsstillende borgeroplevet faglig kvalitet, og medarbejderne kan på relevant vis redegøre for, hvordan de arbejder med et rehabilite-
rede sigte.

Det er samtidig tilsynets vurdering, at ledelsen fortsat bør have en vedvarende opmærksomhed på at un-
derstøtte medarbejdernes dokumentationspraksis og udvikle medarbejdernes faglige kompetencer, ligesom rekrutteringsindsatsen af faglærte medarbejdere bør fastholdes.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger

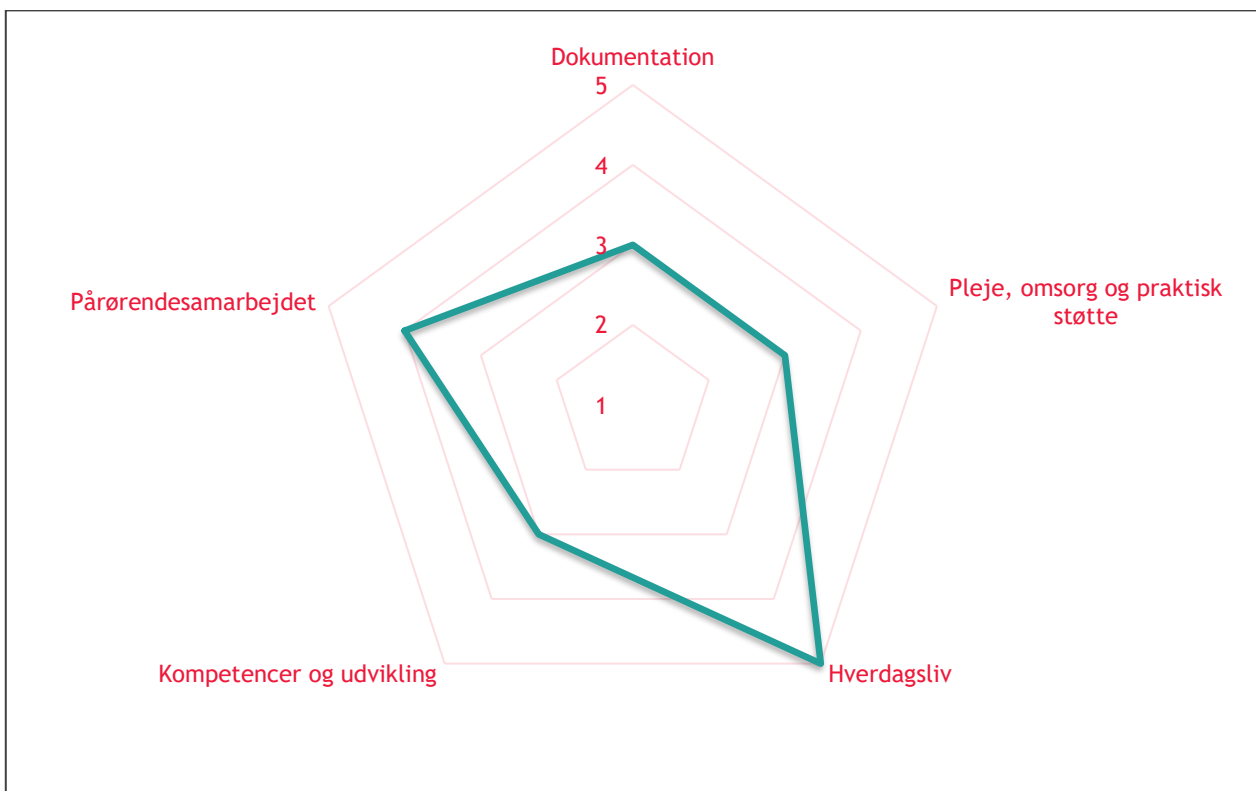
1. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne opdaterer døgnrytmeplaner med fyldestgørende beskrivelser af hjælpen til borgernes pleje for hele døgnnet.
2. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne opdaterer generelle oplysninger, herunder borgernes livshisto-
rie og motivation samt funktionsevnetilstande, svarende til borgernes aktuelle helhedssituation.
3. Tilsynet anbefaler sygeplejerskerne at sikre, at handleanvisninger i alle tilfælde ajourføres i relation til den konkrete indsats.

4. Tilsynet anbefaler ledelsen og medarbejderne en øget opmærksomhed på at skærme personfølsomme data for uvedkommende.
5. Tilsynet anbefaler ledelsen at sikre, at ufaglærte medarbejdere er grundigt introduceret til borgeropgaverne og borgernes aktuelle tilstand.
6. Tilsynet anbefaler ledelsen at understøtte medarbejdernes bevidsthed på at anvende faglige begreber i de tværfaglige borgerdrøftelser med henblik på at styrke den generelle faglighed og det helhedsorienterede blik på borgerne.
7. Tilsynet anbefaler, at ledelsen følger op på en pårørendes behov for et øget informationsniveau om sit familiemedlem.

2.3 SCORE

For hvert overordnet tema, der undersøges i tilsynet, opnår tilbuddet en score fra 1-5, hvor 5 er den bedste. Således fremgår det af nedenstående figur, i hvor høj grad tilbuddet opfylder indikatorerne for hvert tema. (Temaer, som ikke er relevante for det pågældende tilbud, tæller ikke med i den samlede vurdering).

Figurens størrelse er et udtryk for kvaliteten målt på de valgte temaer og indikatorer. Jo større figur, jo højere kvalitet.



2.4 VURDERING I FORHOLD TIL TEMAER

| Tema | Vurdering |
|---|---|
| <p>Tema 1: Dokumentation</p> <p>Score: 3</p> | <p>Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Medarbejderne oplyser, hvordan de arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis. Der er ifølge medarbejderne en klar rolle- og ansvarsfordeling vedrørende opdatering af borgernes journaler, bl.a. er kontaktpersoner ansvarlige for at opdatere borgernes handlingsanvisninger på personlig pleje.</p> <p>Dokumentationen fremstår delvist opdateret og fyldestgørende. Borgernes behov for pleje og omsorg er, fraset et tilfælde, beskrevet handlingsvejledende og tager udgangspunkt i borgernes helhedssituation og ressourcer. I feltet generelle oplysninger savnes der en livshistorie for en borger, og for en anden borger mangler der udfyldelse af punktet motivation. Funktionsevnetilstande er i to tilfælde ajourførte, mens opdatering savnes hos en borger efter dennes indflytning. En handleanvisning vedrørende vejning mangler desuden ajourføring i relation til borgers nuværende vægt.</p> <p>Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.</p> <p>Tilsynet observerer en åben dør til et personalerum med adgang til personalefølsomme data, som tillægges betydning for vurderingen af temaet.</p> |
| <p>Tema 2: Pleje, omsorg og praktisk støtte</p> <p>Score: 3</p> | <p>Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne oplever, at de modtager pleje- og omsorgsydelser, svarende til deres behov, og borgerne er tilfredse med måden, som hjælpen udføres på. En borger beskriver sin indflytning for et lille års tid siden som en større omvæltning, der, grundet borgers kognitive svækkelse, var nødvendig. Borger roser i den forbindelse medarbejdernes vedvarende støtte og opmærksomhed på, at borgerens væner og ønsker respekteres og imødekommes.</p> <p>En pårørende udtrykker, at der er mange ufaglærte medarbejdere på afdelingen, og pårørende har periodevist erfaret, at de ikke altid kender familiemedlemmets plejebehov.</p> <p>Plejecentret arbejder på at skabe kontinuitet, der sikrer borgerne den rette pleje og omsorg via koordinerende morgenmøder med fælles orientering om borgernes ændringer, daglige tavlemøder og kontaktpersonsordning. Fordeling af borgeropgaver sker ud fra kompleksitet og relation samtidig med, at der er øje for helhedsplejen. Om formiddagen mødes medarbejderne sammen med sygeplejersken til opsamling, hvor indsatser følges, og der er mulighed for sparring. Medarbejderne oplyser, at borgernes dagsform ofte varierer, hvorfor medarbejderne tilpasser deres tilgang til borgerne herefter. Det tværfaglige samarbejde beskrives som velfungerende, herunder samarbejdet med plejecenterlægen ved dennes ugentlige besøg.</p> <p>Ifølge medarbejderne reagerer borgerne til tider på, at der kommer mange forskellige vikarer eller ufaglærte medarbejdere i afdelingen, særligt i ydertimerne, idet borgernes behov for kontinuitet og genkendelighed udfordres.</p> <p>Pleje og omsorg leveres efter en god faglig standard og med et rehabiliterende sigte, fx i relation til, at borgerne har de rette hjælpemidler. Der er relevant fokus på sundhedsfremme og forebyggelse i form af at understøtte borgerne til en sufficient ernæring og med indsatser, som forebygger tryksår.</p> |

| | |
|---|--|
| | <p>Tilsynet observerer en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i borgernes boliger og på fællesarealer.</p> <p>Tilsynet bemærker positivt, at medarbejderne under interviewet udviser stor ansvarlighed og engagement i forhold til at understøtte og oplære afløserne i de individuelle borgeropgaver og følge op på de faglige indsatser.</p> |
| <p>Tema 3: Hverdagsliv</p> <p>Score: 5</p> | <p>Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Borgerne udtrykker, at de har mulighed for at leve et individuelt tilrettelagt hverdagsliv, som tilgodeser deres ønsker, og de oplever medindflydelse i forhold til deres pleje, døgnrytme og i forbindelse med deltagelse i aktiviteter. En borger er meget glad for samværet og fællesskabet på afdelingen. En anden borger nyder at deltage i musikarrangementer, mens en tredje borger smilende fortæller om sin kreative hobby og viser tegninger, som borger har farvelagt. Borgerne beskriver alle medarbejdere som omsorgsfulde og anerkendende.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan individuelle og fælles aktiviteter tilbydes, og disse er organiseret via frivillige og aktivitetsmedarbejdere. Enkelte borgere benytter "Hønseshuset", som er husets aktivitetscenter, men primært foregår aktiviteterne i afdelingerne, tilpasset borgernes behov for stimuli. Musikarrangementer, gåture og en-til-en kontakt er ifølge medarbejderne populære blandt borgerne, ligesom de fastarrangerede dame-, herre-, og parfrokoster. Den nyligt afholdte grisefest, som havde stor tilslutning, beskrives som en succes.</p> <p>Medarbejderne redegør for deres individuelt tilpassede og imødekommende tilgang og kommunikation til borgerne med udgangspunkt i den enkelte borgers dagsform og livshistorie. Medarbejderne beskriver en stor opmærksomhed på at aflæse borgerne i situationen med øje for borgernes grænser og selvbestemmelse. Borgerne beskriver maden som særdeles velsmagende og måltiderne som hyggelige.</p> <p>Medarbejderne reflekterer fagligt over, hvordan de skaber gode rammer og stjerneunder i forbindelse med borgernes måltider, fx i form af en bordplan, der understøtter borgernes individuelle behov. Medarbejderne deltager med pædagogiske måltider, og de har fokus på at skabe en social og behagelig stemning.</p> <p>Centret har desuden en medarbejder ansat i fleksjob, som flere gange ugentligt tilbereder mad fra bunden ud fra borgernes ønsker. Ved behov for sparring i forhold til borgernes ernæringsmæssige problemstillinger, fx ved synkebesvær eller nedsat appetit, inddrages diætist eller ergoterapeut.</p> <p>Tilsynet bemærker overalt på afdelingerne, at borgerne mødes med respekt og anerkendelse af medarbejderne.</p> |
| <p>Tema 4: Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 3</p> | <p>Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Ledelsen oplyser, at medarbejdergruppen har mange faste medarbejdere med høj anciennitet, ligesom den faste medarbejderstab italesættes som meget ansvarlige og kompetente. Dog anerkender ledelsen gruppens samlede udfordring i relation til rekrutteringsvanskeligheder, det høje sygefravær og de mange ufaglærte medarbejdere, som bevirker et aktuelt kompetencetab. Der er derfor stor ledelsesmæssig fokus på at planlægge hverdagene og fordele medarbejderressourcerne hensigtsmæssigt samt hjælpe hinanden på tværs.</p> <p>Ledelsen ser frem til, at faglige møder genetableres som tidligere, ligesom de i fremtiden vil implementere kollegial supervision i huset, når tolv medarbejdere afslutter deres igangværende kursusforløb.</p> |

| | |
|---|--|
| | <p>Teamleder tilstræber i videst omfang at være nærværende og tilgængelig i de tre afdelinger, både i relation til at understøtte medarbejdertrivsel såvel som den faglige sparring.</p> <p>Medarbejderne oplever overvejende gode muligheder for løbende kompetenceudvikling via deres indbyrdes sparring og sparring med sygeplejersker og fagkoordinator. Ligeledes inddrages relevante samarbejdspartnere, såsom demenskonsulent eller Psykiatrisk team ved komplekse borgerforløb. Flere medarbejdere har tidligere deltaget i kurset i forhold til "den udadreagerende borger", som i praksis beskrives som fagligt berigende. Ifølge medarbejderne er der stort fokus på at introducere og oplære ufaglærte medarbejdere, bl.a. via metoden H-U-S-K, som omfatter faglige og grundlæggende opmærksomhedspunkter.</p> <p>Tilsynet bemærker, at medarbejdernes redegørelse for og overvejelser om praksis er kendetegnet ved mangel på anvendelse af faglige begreber og et fagligt sprog. Dette er efterfølgende drøftet med ledelsen, som selv har bemærket det, og som ser det som tegn på, at de faglige fora - og dermed medarbejdernes muligheder for faglige drøftelser - har været på vågeblus under COVID-19.</p> <p>Det tillægges betydning i vurderingen, at den aktuelle medarbejdersituation udgør en aktuel sårbarhed i levering af kerneydelsen.</p> |
| <p>Tema 5: Pårørendesamarbejdet</p> <p>Score: 4</p> | <p>Tilsynet vurderer, at pleje- og omsorgscentret i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>En pårørende oplyser om en svær indflytning af sit familiemedlem under COVID-19 restriktionerne, hvor der blev afviklet en indflytningssamtale. Den pårørende beskriver nu et samarbejde, som over tid er forbedret, men pårørende oplever fortsat at skulle efterspørge informationer om sit familiemedlems tilstand, hvilket den pårørende ikke finder tilfredsstillende. Medarbejderne beskrives som venlige og imødekommende både ved pårørendes forespørgsler og generelt med en hilsen ved ankomst og på fællesarealer.</p> <p>Ledelsen oplyser, at der er et bruger-pårørenderåd på centret med både pårørende og borgerrepræsentanter. Der er fastlagte møder seks gange årligt, hvor relevante temaer drøftes, senest er borgernes efterspørgsel af transparens for deres klippekorttydelser behandlet. Ledelsen oplyser desuden, at der ikke er vaserende klager, og ledelsen oplever generelt et velfungerende og tæt pårørendesamarbejde. Leder eller teamleder viser som oftest nye borgere og pårørende rundt før indflytning, og kontaktperson og sygeplejerske sørger for afholdelse af indflytningssamtale med efterfølgende opfølgning.</p> <p>Ifølge medarbejderne er der et generelt godt pårørendesamarbejde, og de beskriver de pårørendes meget varierede behov og ønsker for kontakt og opfølgning. Nogle pårørende sætter bl.a. pris på, at der sendes billeder om oplevelser efter samtykke fra borgeren. Ved dilemmaer forsøger medarbejderne at få en god dialog med de pårørende, og der udvises forståelse for de pårørendes vinkler. Ledelsen inddrages ved større uoverensstemmelser med henblik på at skabe fælles forståelse og løsningsorienterede aftaler for samarbejdet.</p> |

2.5 VURDERING

I tilsynene i Viborg Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

| Score/vurdering | Forklaring | Bemærkninger |
|--------------------------------------|-----------------------------|---|
| I meget høj grad opfyldt Score: 5 | Udtømmende opfyldelse | Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> • Der er ingen mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt i forhold til alle borgere • Alle elementer i indikatoren er opfyldt • Tilsynet har ingen bemærkninger til opfyldelsen |
| I høj grad opfyldt Score: 4 | Omfattende opfyldelse | Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> • Der er få mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne • Størstedelen af elementerne i indikatoren er opfyldt • Tilsynet har enkelte bemærkninger til opfyldelsen |
| I middel grad opfyldt Score: 3 | Delvis opfyldelse | Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> • Der er en del mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt i forhold til en del af borgerne • En del af elementerne i indikatoren er opfyldt • Tilsynet har del bemærkninger til opfyldelsen |
| I lav grad opfyldt Score: 2 | Mangelfuld opfyldelse | Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> • Der er mange mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt i forhold til få af borgerne • Få af elementerne i indikatoren er opfyldt • Tilsynet har mange bemærkninger til opfyldelsen |
| I meget lav grad opfyldt Score: 1 | Meget mangelfuld opfyldelse | Tilsynet kan i sin bedømmelse lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> • Der er omfattende mangler i opfyldelsen • Indikatoren er opfyldt for få eller ingen af borgerne |

OM BDO

BDO er en privat leverandør af rådgivning til de danske kommuner.

BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet. På ældreområdet omfatter tilsynene plejecentre, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling.

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.